

# COMITATO ETICO

## *Relazione conclusiva*

Oggetto : Valutazione etica relativa alla Gestione dei reclami pervenuti all'Azienda "GENIO IN 21 GIORNI"

Periodo di riferimento : **luglio - dicembre 2022**

Spett.le Azienda GENIO IN 21 GIORNI,

IL COMITATO ETICO, in persona del Notaio Dott.ssa Alessandra COSCIA, del Dott Andrea MENGOZZI e della Dott.ssa Annarita ZANI

a) preso atto che risultano pervenute a Codesta Spettabile azienda nel periodo semestrale di riferimento (luglio 2022 - dicembre 2022) numero sei (n.6) segnalazioni contrassegnate con i numeri progressivi da 11-2022 fino a 16-2022

b) considerato che

== numero una segnalazione (segnalazione protocollo n. 14-2022 in data 29 novembre 2022) inerisce a richiesta di annullamento dell'iscrizione al CORSO ONE inoltrata in data 29/11/2022 e che la richiesta di annullamento è stata prontamente accolta



*Alvarez*  
*Alvarez*

c) esaminate accuratamente le seguenti segnalazioni :

c.1) segnalazione protocollo n. **11-2022 in data 18 ottobre 2022**  
avente ad oggetto : reiterazione di richiesta di cancellazione del proprio nominativo dal sito GENIO IN 21 GIORNI e da tutti i social network e/o piattaforme informatiche (richiesta già precedentemente inoltrata)

in relazione alla quale su sollecito del cliente (che aveva già inoltrato detta richiesta) è stato rimosso il collegamento del nominativo in oggetto dal sito aziendale

c.2) segnalazione protocollo n.12-2022 in data 18 ottobre 2022  
avente ad oggetto : richiesta di recesso dal CORSO GENIO effettuata - essendo già scaduti i termini per il recesso (iscrizione effettuata il 14/07/2022, dichiarazione di recesso inoltrata il 18/10/2022) - dal genitore di iscritto maggiorenne di età

in relazione alla quale l'Azienda - sebbene fossero già scaduti i termini per l'esercizio della facoltà di recesso - ha provveduto a contattare direttamente l'iscritto maggiorenne concordando, in accordo con il medesimo e con sua completa soddisfazione, di trattenere l'acconto di euro 600,00 già versato imputandolo - nel caso di sopravvenuta volontà di procedere alla frequenza del corso - a titolo di acconto subordinatamente al versamento del saldo previsto (da calcolarsi fruendo della promozione accolta in fase di iscrizione)

c.3) segnalazione **protocollo n.13-2022 in data 23 novembre 2022**  
avente ad oggetto : valutazione negativa e offensiva del CORSO GENIO in occasione di recensione

in relazione alla quale l'Azienda - premesso che il soggetto autore della recensione negativa si è interfacciato con il responsabile della sede di Rende (Giuseppe Catania) e, pur essendo stato invitato a utilizzare il canale ufficiale per le segnalazioni, non ha avanzato alcuna richiesta - ha verificato

=== che l'autore della recensione negativa aveva effettuato il corso cinque anni prima, avendo in un primo momento esercitato la facoltà di recesso (concesso sebbene fossero già scaduti i termini per il relativo esercizio) e avendo successivamente provveduto alla frequentazione del corso;

=== che all'autore della recensione negativa - a causa di frequenza frammentaria - fu proposto di frequentare nuovamente il corso ma che anche la seconda frequentazione fu frammentaria;



c.4) segnalazione protocollo n. 14-2022 in data 14 dicembre 2022

avente ad oggetto : manifestazione al proprio tutor all'epoca della frequentazione del CORSO GENIO sia dell'insoddisfazione per il mancato raggiungimento del proprio obiettivo personale (scrittura della tesi di laurea) sia del disagio emotivo nella frequentazione del corso "SOFT SKILLS ACADEMY" con contestuale richiesta di recesso dall'abbonamento al "GENIO JOURNAL"

in relazione alla quale l'Azienda ha organizzato - allo scopo di chiarire l'accaduto - una videoconferenza (a cui hanno partecipato il richiedente e - su sua richiesta - il proprio coniuge, il tutor e il responsabile del Customer Care dell'Azienda) ove le parti si sono serenamente chiarite (in effetti il richiedente aveva recensito positivamente il CORSO GENIO) e a seguito del quale il richiedente si è dichiarato soddisfatto dell'esito del reclamo

c.5) segnalazione protocollo n. 16-2022 in data 14 settembre 2022

avente ad oggetto : manifestazione esternata a una collaboratrice del CORSO GENIO dal genitore di un frequentante minorenni a seguito della sua bocciatura scolastica

in relazione alla quale, avendo l'Azienda proposto la fruizione di ulteriori sette ore di tutoraggio senza alcun onere aggiuntivo, sia il genitore che il frequentante hanno dichiarato la propria completa soddisfazione espressa - tra l'altro quale testimonianza positiva sul gestionale aziendale

EMETTE LA SOTTOINDICATA VALUTAZIONE CONCLUSIVA

A) nel corso del secondo semestre dell'anno 2022 non si evince alcuna segnalazione situazione di particolare gravità etica tra clienti e azienda;

B) la segnalazione contrassegnata dal protocollo n. 14/2022 inerente richiesta di annullamento di iscrizione non può considerarsi reclamo soggetto a valutazione dallo scrivente Comitato Etico, che tuttavia valuta positivamente la tempestività e l'efficacia del riscontro da parte dell'Azienda;

C) in relazione alla segnalazione protocollo n. 11/2022, pur ravvisando l'esecuzione di quanto richiesto del cliente, si invita l'azienda e tutte le sedi operative ad adempiere con massima sollecitudine a richieste volte a tutelare la privacy del cliente.

D) in relazione alla segnalazione protocollo n. 12/2022, si concorda con l'operato dell'Azienda ribadendo la necessità di relazionarsi con i genitori

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Alessandro', is written vertically on the right side of the page.

dei corsisti solo e unicamente nel caso in cui i medesimi siano minorenni;

E) in relazione alle segnalazioni **protocollo n. 13/2022 e protocollo n. 14/2022**, si raccomanda a tutte le sedi operative di non gestire personalmente eventuali reclami e/o osservazioni inerenti gli obiettivi aziendali, ma di invitare il richiedente a utilizzare il canale ufficiale per le segnalazioni; ciò in quanto è preferibile che la criticità venga tempestivamente gestita nelle sedi competenti.

F) in relazione alla segnalazione **protocollo n.16/2022**, l'Azienda ha assunto determinazioni costruttivamente volte al soddisfacimento del Cliente con pieno gradimento da parte dello stesso soggetto segnalante.

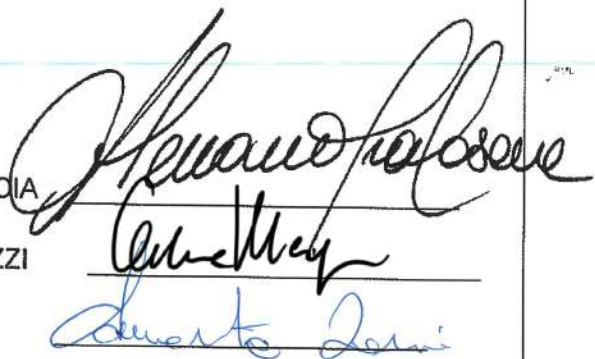
Sulla base di quanto sopra precisato, lo scrivente **COMITATO ETICO** valuta l'operato dell'Azienda **GENIO IN 21 GIORNI** nella gestione delle segnalazioni in oggetto assolutamente conforme a codice etico aziendale.

Sestri Levante, 26 aprile 2024

Alessandra COSCIA

Andrea MENGOZZI

Annarita ZANI



The image shows three handwritten signatures in black ink, each written over a horizontal line. The first signature is the most stylized and cursive. The second signature is more legible but still cursive. The third signature is also cursive and appears to be written in blue ink.